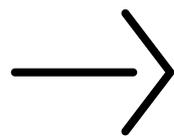


VIER **evolve**



VOICE OF THE
CUSTOMER
Customer Feedback



AUTOMATISCHE KUNDENBEFRAGUNG NACH EINEM SERVICE-KONTAKT

Schnell, automatisiert, repräsentativ

Innerhalb kürzester Zeit können viele Kund:innen zu ihrer Zufriedenheit befragt werden, die automatisierte Befragung macht eine Beeinflussung durch interne, subjektive Befrager:innen zudem unmöglich – die Aussagekraft der Stichprobe steigt.

Valide Echtzeit-Ergebnisse

Die Ergebnisse der Befragung liegen in Echtzeit vor. Dies ermöglicht die schnelle Verbesserung von Serviceprozessen, hilft, Trends und Entwicklungen zu erkennen und den Erfolg interner Schulungsmaßnahmen zu verifizieren.

Qualitätssicherung und Marktforschung

Das Customer Feedback Tool von VIER eignet sich, um die Qualität unterschiedlicher Dienstleister, Standorte, Gruppen oder Mitarbeiter:innen im Kundenservice zu sichern. Die Serviceleistung wird messbar und nachweisbar, auch gegenüber eigenen Auftraggebern. Das automatische Befragungsinstrument lässt sich auch für Marktforschungszwecke nutzen.

Qualität als Wettbewerbsvorteil für Dienstleister

Das Customer Feedback Tool von VIER eignet sich auch als Vertriebsinstrument für Dienstleister, um Vertrauen bei Auftraggebern zu gewinnen. Auch Auftraggeber profitieren: Auf Basis definierter Fragen lässt sich überprüfen, ob beim Qualitätslevel eine bestimmte Durchschnittsnote eingehalten wurde.

Effektiv und preiswert

Die automatisierte Befragung im Anschluss an einen Kontakt verhindert Zeitverzug, ist effektiv und sowohl für Kund:innen wie Agent:innen attraktiver als schriftliche Befragungen. Die Kosten sind gering: Pro Befragung fallen Kosten zwischen 15 bis 90 Cent an.

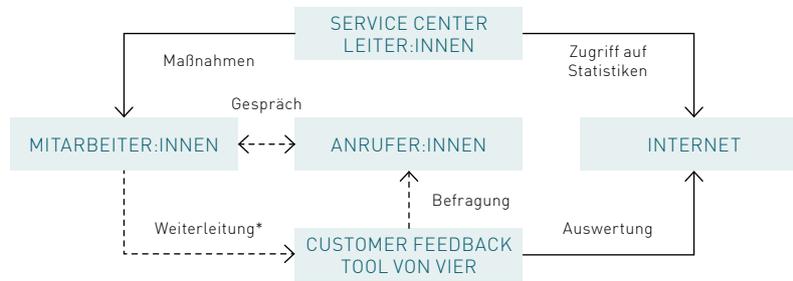
> KUNDENZUFRIEDENHEIT

Zufriedene Kund:innen sind die Basis des Unternehmenserfolgs und wesentlich, um sich vom Wettbewerb zu differenzieren. Zudem wirken sie als Multiplikator, denn sie tragen Meinungen und Erfahrungen mit Unternehmen in den Markt. Stärker als jemals zuvor sind Unternehmen deswegen heute darauf angewiesen, sich der Zufriedenheit ihrer Kund:innen zu vergewissern, anstatt sich blind darauf zu verlassen oder die Zufriedenheit nur vage einzuschätzen. Wesentliche Schnittstelle hierfür ist der Kundenservice: Ziel und Aufgabe der ServiceMitarbeiter:innen ist es, die Probleme der Kund:innen zu lösen, ihre Wünsche zu erfüllen. Wird dieses Ziel erreicht? Gibt es Verbesserungspotenzial? Unser Tool bringt es über automatische Kundenbefragungen an den Tag.

Wer wissen will, ob Kund:innen wirklich zufrieden sind, sollte sie fragen – ohne großen Aufwand, ohne Zeitverzug, dafür mit messbaren Ergebnissen. Unser Tool ist hierfür genau die richtige Lösung. Die cloudbasierte Lösung ermöglicht es, direkt nach einem Kontakt die Kundenzufriedenheit durch eine automatisierte Kundenbefragung zu ermitteln - telefonisch über ein Sprachsystem oder per E-Mail. Abgerechnet wird im Pay per Use-Verfahren.



SO FUNKTIONIERT DAS CUSTOMER FEEDBACK TOOL



*Weiterleitungsvarianten:
a) durch die Mitarbeiter:innen
b) durch das VIER-System
c) automatischen Rückruf
d) einer Servicenummer

Befragung über den Telefonkanal

Um die Befragung am Telefon durchzuführen, wird eine beliebige Anzahl von Anrufern im Anschluss an ihr Gespräch entweder manuell per Rufweiterleitung oder automatisch auf das Sprachsystem von VIER geleitet. Alternativ kann der Kunde auch vom Sprachsystem zurückgerufen werden. Die Kund:innen werden in offenen und geschlossenen Fragen bezüglich ihrer Zufriedenheit befragt, etwa zur Erreichbarkeit des Kundenservice, zur Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter:in. Die Antworten und Bewertungen werden gesprochen oder per Telefon-Tastatur eingegeben. Das Ergebnis der Befragung steht zur Auswertung in Echtzeit zur Verfügung und ist jederzeit online abrufbar.

Befragung über den E-Mail-Kanal

Die Kundin gelangt nach einem E-Mail-Kontakt über einen Link (www.kundennamekundenbefragung.de) in einer E-Mail oder auf Ihrer Homepage direkt auf die VIER-Befragung, die im gewünschten Layout dargestellt wird. Die Befragung verläuft analog zur telefonischen Befragung und nutzt das gleiche Auswertungs-Tool. Um Mehrfachteilnahmen auszuschließen, stehen optional

einmalige Transaktionsnummern (TAN) in den Links zur Verfügung.

Weboberfläche zur Konfiguration

Sie konfigurieren Ihre Befragung selbst, können Änderungen schnell vornehmen und flexibel reagieren. Zur Konfiguration und für den Zugriff auf die Statistiken erhalten Sie einen Master-Login. Weitere abgestufte Berechtigungen für Teamleiter:innen oder Mitarbeiter:innen stehen optional zur Verfügung.

Fragenkatalog selbst erstellen

Ihren Fragenkatalog können Sie selbst online zusammenstellen. Im Grundpaket der telefonischen Befragung sind 60 wichtige und häufig verwendete Befragungselemente bereits enthalten. Im Grundpaket der E-Mail-Befragung sind 15 Befragungselemente enthalten. Individuelle Fragen integrieren wir als Zusatzoption gern für Sie! Selbst komplexe Fragenkataloge, inklusive Verzweigungsfragen, lassen sich einfach einrichten. Die jeweils genutzten Fragenkataloge können Sie zeitgesteuert wechseln. Zur besseren Übersicht werden die Fragenabläufe grafisch dargestellt.

>> DIE VERMITTLUNGSARTEN

Individuelle und offene Fragen

Unternehmensspezifische oder individuelle Fragen produzieren und integrieren wir gern für Sie! Ihre Fragen werden dazu von professionellen Sprechern gesprochen und können zudem mit Musik unterlegt werden. Für offene Fragen steht Ihnen eine Aufzeichnungsfunktion zur Verfügung. Die Antworten der Kund:innen erhalten Sie als getrennte Audiodateien per E-Mail.

Tipp: Freie Aufsprachen und Antworten lassen sich auch schriftlich erfassen – VIER übernimmt dies gern für Sie! Die Texte erhalten Sie im gewünschten Turnus im Excel-Format.

Manuelle Anrufweiterleitung

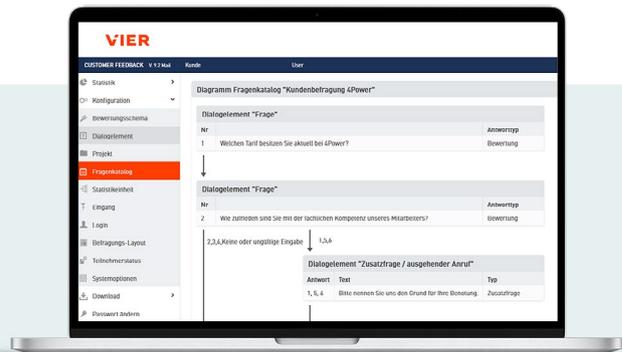
In der Standard-Variante leiten Mitarbeiter:innen per Tastendruck den Anrufer nach dem Gespräch manuell zur Befragung weiter. Meist mit einem Überleitungssatz wie etwa: „Sie haben im Anschluss die Möglichkeit, an einer kurzen Kundenbefragung zur Servicequalität teilzunehmen. Vielen Dank für Ihren Anruf! Ich verbinde...“ Die Teilnahmequote bei dieser Variante beträgt erfahrungsgemäß oft über 80 Prozent.

Per Klick lassen sich auch komplizierte Fragenabläufe im Diagramm „Fragenkatalog“ grafisch aufbereiten und ausdrucken.

Tipp: Um zu verhindern, dass nur zufriedene Kund:innen zur Kundenbefragung geleitet werden, lassen sich feste Weiterleitungszeiten definieren. Die Kontrolle erfolgt einfach durch einen Abgleich der Inbound-Anrufe mit der Anzahl der Weiterleitungen auf das VIER-Sprachsystem!

Vollautomatische Anrufweiterleitung

Hier erfolgt die Weiterleitung zur Befragung ohne Zutun der Mitarbeiter:innen. Stattdessen werden potenzielle Teilnehmer:innen bereits vor dem Gespräch mit den Mitarbeiter:innen auf das VIER-System geleitet, dort automatisch ausgewählt und über eine Pre-Routing-Ansage auf die spätere Kundenbefragung hingewiesen. Zum Beispiel: „Bitte legen Sie nach dem folgenden Gespräch nicht auf. Beurteilen Sie in der anschließenden Kundenbefragung unsere Servicequalität.“ Nach dem Gespräch wird der Anrufer voll automatisch befragt.





Über die zentrale Analyse der VIER Lösung, erstellen Sie ausführliche Statistiken zu Ihren Befragungen. Selbst mobil haben Sie die Befragungsergebnisse im Blick und können ggf. sofort eingreifen.

MONITORING & AUSWERTUNG

Für die automatische Vorauswahl wird zuvor im IN-Routing Ihres Carriers der Prozentsatz der Anrufer festgelegt, der befragt werden soll. Mit der Zeitsteuerung definieren Sie zudem den gewünschten Zeitraum für die Befragung. In der Multichannel ACD von VIER **engage** und bei VIER Servicrufnummern ist dieser Vorgang bereits voll integriert. Sollten Sie Ortsnetznummern nutzen, werden die Anrufe temporär über die TK-Anlage zu

VIER umgeleitet. Die Teilnahmequote bei dieser Variante beträgt erfahrungsgemäß 10 bis 20 Prozent.

Tipp: Um zu vermeiden, dass Anrufer innerhalb eines bestimmten Zeitraums mehrmals für die Befragung ausgewählt werden, lassen sich Wiederholungs-Anrufer sperren!

Outbound-Befragung

Bei der vollautomatischen Outbound-Befragung werden Kund:innen nach einem Inbound-Gespräch durch das System – ohne Zutun der Mitarbeiter:innen – automatisch zurückgerufen und befragt. Die Befragung ist somit für Kund:innen kostenlos. Die Teilnahmequote bei dieser Variante beträgt erfahrungsgemäß 30 bis 60 Prozent.

Bei der halbautomatischen Outbound-Befragung werden die Rufnummern der Kund:innen in den Outbound Manager geladen. Ein:e Mitarbeiter:in begrüßt die Angerufenen und vermittelt sie zur automatischen Kundenbefragung.

Auswertung und Ergebnis

Im integrierten Online-Monitor erhalten Sie einen Überblick über alle aktiven und inaktiven Projekte und werden aktuell und detailliert über das Anrufaufkommen und die Teilnahme an Ihren Befragungen informiert. Die Ergebnisse werden automatisiert ausgewertet, grafisch aufbereitet und stehen passwortgeschützt und minutenaktuell online bereit. Die Antworten auf offene Fragen werden Ihnen per E-Mail mit WAV-Anhang zugesendet (Zusatzoption). Auch die regressive Auswertung der Antworten ist als Zusatzoption möglich.

Analyse und Statistik

Die zentrale Analyse der VIER ermöglicht es Ihnen, die Statistiken Ihrer Kundenbefragung professionell aufzubereiten und zu analysieren. Dazu stehen ein Statistik- und Grafikgenerator sowie umfangreiche Business Intelligence-Funktionen wie Drilldown oder assoziative Datensuche zur Verfügung. Zudem können Sie für die tägliche Intraday-Steuerung individuelle Supervisor- und Wallboard- Ansichten gestalten. Im Cockpit ist die Auswertung der Daten aller VIER-Produkte zentral in einem Reporting-Tool sowie eine 360-Grad-Sicht auf diese Daten möglich. Servicevorfälle lassen sich End-to-End auswerten. Zum Beispiel kann ein Kundenanruf vom Eingang auf der Servicehotline, über das IVR, über die Anrufverteilung per ACD, über eine Kundenbefragung mit dem Customer Feedback bis hinein ins CRM ausgewertet werden.


 **DIE
ZUSATZOPTIONEN**

Screen- & Call-Recording

Wird die Befragung über die vollautomatische Anrufweiterleitung durchgeführt, kann zusätzlich die Gesprächsaufzeichnung gebucht werden. Aufgezeichnet wird wahlweise die Kund:in, die Mitarbeiter:in oder beide. Beim Einsatz der VIER **engage** ist zudem das Screen-Recording möglich. Bei der Bildschirmaufzeichnung können der gesamte Bildschirm oder nur ausgewählte Bildschirminhalte aufgezeichnet werden. Zur besseren Analyse werden diese Aufzeichnungen dem Befragungsergebnis zugeordnet.

Tipp: Eine optimale Auswertung der Befragungsergebnisse ermöglicht Ihnen die zentrale Analyse.

Zusatzfragen

Nutzen Sie geschlossene Fragen, ist es dennoch möglich, zu jeder Frage eine offene Zusatzfrage zu stellen, etwa im Fall einer schlechten Bewertung. Ein Beispiel: „Bitte nennen Sie uns nach dem Signalton kurz den Grund für Ihre Bewertung.“ Auch diese Aufnahmen erhalten Sie als Audiodatei per E-Mail, um sie auswerten zu können.

Prozentverteilung

Nutzen Sie die Prozentverteilung, um eine Befragung nicht nur mit einem, sondern mehreren aktiven Fragenkatalogen gleichzeitig durchzuführen. Die Befragungsteilnehmer werden anteilmäßig auf die aktiven Fragenkataloge verteilt, um beispielsweise das Fragevolumen für einen Teilnehmer möglichst gering zu halten.

Auswertung nach Standort, Team, Mitarbeiter:innen

Neben einer Gesamtstatistik pro Rufnummer stehen zusätzlich separate Statistikgruppen für einzelne Standorte, Teams und Mitarbeiter:innen zur Verfügung. Für die Online-Befragung lassen sich analog separate Links für getrennte Auswertungen je Homepage, Contact Center, Gruppe oder Mitarbeiter:innen einbinden. Die Statistiken sind übersichtlich in einer Baumstruktur angeordnet, eine separate Tabellenübersicht erleichtert die Übersicht.

Regressive Fragen-Auswertung

Das Antwortverhalten der Kund:innen auf verschiedene Fragen kann optional miteinander verknüpft werden, das heißt, es lassen sich Zusammenhänge und Fragen klären wie beispielsweise: „Wie haben Kund:innen die Frage X beantwortet, die die Frage Y mit der Note 4 bis 6 beantwortet haben?“

Bewertungs-Tool

Im VIER Bewertungs-Tool lassen sich die Aufzeichnungen abspielen, kommentieren und beurteilen. Zudem lassen sie sich mit der Kundenbewertung verknüpfen. Zur Auswertung stehen Trainings- und Schulungsbereiche mit unterschiedlichen Berechtigungsprofilen zur Verfügung. Aufzeichnungen können schriftlich kommentiert und über Online-Bewertungsbögen beurteilt werden. Mitarbeiter:innen können auf ihre eigenen Aufzeichnungen und Bewertungen zugreifen. Mit Verlinkungen zu externen Webseiten binden Sie beispielsweise E-Learningssysteme ein oder verweisen auf Beispielgespräche.



DIE RAHMENKONDITIONEN

Sicherheit

Unsere Customer Feedback Systeme befindet sich klimatisiert, außenhautüberwacht, notstrom- und zugangsgesichert in Kollokation in den Netzwerkzentralen unserer Partner-Carrier. Jedes Einzelsystem arbeitet vollkommen autark, Prüfroutinen sichern eine sehr hohe Verfügbarkeit.

Verschlüsselung und Datenschutz

Der Zugriff auf die Admin- und Statistikseiten sowie der Export erfolgen passwortgeschützt mit Verschlüsselung. VIER sichert seinen Kund:innen Datenschutz entsprechend der „VIER Datenschutzvereinbarung mit Datensicherheitskonzept für Auftraggeber“ zu und unterzeichnet auf Wunsch entsprechende Kundenerklärungen.

Service und Wartung

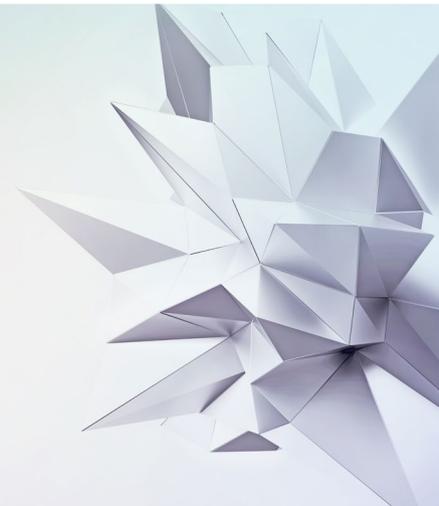
Die monatliche Grundgebühr beinhaltet die komplette Hard- und Software-Wartung des **Customer Feedback Tool** von VIER. Eine 24h-Hotline zur Störungsmeldung mit einer definierten Reaktionszeit von 30 Minuten steht zur Verfügung. Support bei Einrichtungsfragen erhalten Sie kostenlos während der Bürozeiten.

Kapazität

VIER stellt dem **Customer Feedback Tool** entsprechend den Kundenangaben ausreichend Kapazität zur Verfügung.

Tarifmodell und Vertragslaufzeit

In der einmaligen Einrichtungsgebühr ist die Programmierung und Einrichtung des Dienstes enthalten. Wir richten Ihre Kundenbefragung inklusive eines Pools mit den 60 von unseren Kunden am häufigsten verwendeten Befragungselementen auf unserem System inkl. einer Online-Auswertungsstatistik ein und testen Ihren Dienst. Sie aktivieren über Ihren Web-Account die gewünschten Fragen und können diese jederzeit selbst wechseln. Wir berechnen neben einer monatlichen Grundgebühr die Nutz-Zeit (Anruferminuten). Kein Risiko: Das **Customer Feedback Tool** von VIER kann mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende gekündigt werden.



VIER DENKT KUNDENDIALOG NEU.

Sie wollen Ihr Unternehmen mit VIER weiterentwickeln? Gerne ermitteln wir Ihren persönlichen Bedarf in einem unverbindlichen Beratungstermin.

Rufen Sie uns einfach an unter Telefon:
+49 511 95 73 95 1111

Oder schreiben eine Mail an:
sales@vier.ai

VIER bereitet den Weg für die Zukunft der Kundenkommunikation. 4Com, voiXen, parlamind, Lindenbaum und PRECIRE vereint, bilden die geballte Kompetenz von VIER.

Die einzige Komplettlösung für Kommunikation aus Europa:
Sichere Daten, deutsche Cloud und lokale Ansprechpartner:innen.

VIER GmbH



Hamburger Allee 23 // 30161 Hannover
+49 511 95 73 95 1000 // info@vier.ai // www.vier.ai